



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 36739

от "Об" апреля 2015 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**П Р И К А З**

4 февраля 2015 г.

№ 60Н

Москва

**Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения  
обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты  
Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации.

Министр

М.А. Топилин

**КОПИЯ ВЕРНА**

Старший специалист 1 разряда Общего отдела Департамента  
управления делами

О.А. Нефедова

19.03. 20 15 г.

Утверждена  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от Черебриня 2015 г. № 604

**Инструкция  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Министерство).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан поступающие в Министерство в письменной форме, в форме электронного документа (далее – обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) (далее – Закон).

3. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами Министерства (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.

6. Должностные лица Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в

Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению (часть 1 статьи 9 Закона).

## **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: 127994, ГСП-4, г. Москва, ул. Ильинка, д. 21.

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в экспедиции Министерства по адресу: г. Москва, ул. Ильинка, д. 21, подъезд № 3.

10. Режим работы экспедиции Министерства:

|                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| понедельник, вторник, среда, четверг | – с 9.00 до 18.00;  |
| пятница                              | – с 9.00 до 16.45;  |
| обеденный перерыв                    | – с 12.00 до 13.00. |

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства <http://www.rosmintrud.ru/reception/form>.

12. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (495) 606-15-02.

13. Обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», «доверия», информация о работе которых размещается на официальном сайте Министерства.

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан по телефонному номеру 8 (495) 606-15-20:

|                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| понедельник, вторник, среда, четверг | – с 9.00 до 18.00;  |
| пятница                              | – с 9.00 до 16.45;  |
| обеденный перерыв                    | – с 12.00 до 13.00. |

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения в структурном подразделении Министерства, информационно-справочная работа осуществляется в этом структурном подразделении.

15. справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений и справочной службы Министерства, почтовом адресе, факсе, месторасположении Министерства размещена на официальном сайте Министерства, а также предоставляется должностными лицами справочной службы Министерства.

16. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства.

17. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Общественной приемной Министерства, а также на официальном сайте Министерства.

### **III. Прием и регистрация обращения**

18. Поступающие в Министерство письменные обращения принимаются общим отделом Департамента управления делами Министерства и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел по работе с обращениями граждан.

19. Гражданин в своем обращении в Министерство в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Министерства, либо его должность, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (часть 1 статьи 7 Закона).

20. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (часть 2 статьи 7 Закона).

21. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру должностными лицами общего отдела Департамента управления делами Министерства. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента управления делами Министерства.

22. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, должностными лицами общего отдела Департамента управления делами Министерства:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма должностным лицом, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием

даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

23. По выявленным нарушениям и недостаткам должностными лицами общего отдела Департамента управления делами Министерства составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя должностными лицами общего отдела Департамента управления делами Министерства.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Отдел по работе с обращениями граждан.

24. Ошибочно (не по адресу) присланные письма должностными лицами общего отдела Департамента управления делами Министерства возвращаются на почту невскрытыми.

25. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее – АСУ).

26. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно – контрольная карточка (далее – РКК).

27. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле наклеивается соответствующая этикетка со штрих – кодом установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

28. Должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

29. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа, регистрируется только одно из обращений. При этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

30. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

31. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

32. Все зарегистрированные обращения должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан передают в группу сканирования, которая, используя специализированную технику, переводит печатную форму обращения в электронный вид, прикрепляет электронный образ каждого обращения к соответствующей РКК.

33. Отсканированные оригиналы обращений возвращаются в Отдел по работе с обращениями граждан для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

34. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан Министру труда и социальной защиты Российской Федерации (далее – Министр) или его заместителям (далее – руководство Министерства), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Министерства.

35. После рассмотрения Министром или руководством Министерства обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел по работе с обращениями граждан.

36. Отделом по работе с обращениями граждан исполнение обращений, доложенных Министру или руководству Министерства, берется на контроль.

37. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно – структурное подразделение – ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан направляют копии обращения.

38. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### **IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства**

39. После прикрепления электронного образа обращения к РКК он становится доступен к просмотру в «электронном почтовом ящике» структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

40. Руководитель либо должностное лицо структурного подразделения, определенное в качестве ответственного за делопроизводство в структурном подразделении Министерства и наделенное соответствующими полномочиями (далее – ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Министерства) например, референт структурного подразделения Министерства, принимает из «электронного почтового ящика АСУ» поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ по мере их поступления, и, после принятия решения об их рассмотрении, определяет в АСУ в качестве исполнителей начальников соответствующих отделов структурного подразделения Министерства.

41. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Министерстве возвращает его в Отдел по работе с обращениями граждан с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

42. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение – исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из структурного подразделения Министерства, в ведении которого находится рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

43. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Отдел по работе с обращениями граждан на основании резолюции руководителя структурного подразделения Министерства либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указываются причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

44. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Министерства в соответствии с распределением обязанностей между руководством Министерства.

45. Начальники (заместители начальников) отделов структурных подразделений Министерства ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяют наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в их

отделы через АСУ, знакомятся с содержанием обращений, просматривая их электронный образ, и исходя из компетенции отделов, определяют в АСУ в качестве исполнителя должностное лицо отдела (далее – основной исполнитель). Срок рассмотрения обращений начальником отдела – 1 рабочий день.

46. Основной исполнитель ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяет наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомится с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

47. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (часть 1 статьи 11 Закона).

48. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве возвращается структурным подразделением – ответственным исполнителем гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Закона). При этом в Отделе по работе с обращениями граждан снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

49. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона).

50. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона).

51. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Министр, руководство Министерства или структурного подразделения – ответственного исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение



Министерства (часть 5 статьи 11 Закона). Данное решение структурное подразделение – ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

52. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (часть 6 статьи 11 Закона).

53. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу (часть 7 статьи 11 Закона).

54. Общий срок рассмотрения обращений в Министерстве по существу определяется в соответствии с Законом.

55. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в АСУ разграничение доступа к обращениям в структурном подразделении – ответственном исполнителе и структурном подразделении - соисполнителе осуществляется в следующем порядке:

руководитель структурного подразделения Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении во вверенном ему структурном подразделении;

заместитель руководителя структурного подразделения Министерства имеет доступ к обращениям, по которым он в АСУ указан в качестве одного из участников рассмотрения, а при исполнении обязанностей руководителя структурного подразделения Министерства – ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

референт структурного подразделения Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

начальник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в АСУ указан либо он, либо должностное лицо его отдела в качестве одного из участников рассмотрения;

должностное лицо отдела имеет доступ к обращениям, по которым в АСУ указан в качестве одного из участников рассмотрения.

56. Структурные подразделения – соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют в структурное подразделение – ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

57. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя принимаются меры с целью

получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

58. В случае необходимости рассматривающие обращение должностные лица соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место (часть 2 статьи 9 Закона). Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных должностных лиц структурных подразделений Министерства принимается руководством Министерства. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел по работе с обращениями граждан.

59. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись руководству структурного подразделения – ответственного исполнителя.

60. Перед подписанием письма, содержащего ответ на обращение гражданина (далее – ответ гражданину), в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения – соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем рассмотрения обращения.

61. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

62. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

63. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

64. Исходящие письма, содержащие ответ гражданину, соответствующие запросы, основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на номерном бланке Министерства и направляются на визирование и подписание вышестоящему руководству (начальнику отдела, заместителю руководителя структурного подразделения, руководителю структурного подразделения).

65. При направлении на визирование и подпись исходящих писем Министру, руководству Министерства основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и подкладывает его в качестве основания подготовки письма.

66. Ответы гражданину о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководством структурных подразделений Министерства, готовятся за подписью руководства Министерства.

67. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом

гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

68. Ответы гражданину, подписанные Министром, руководством Министерства, а также на обращения, взятые на особый контроль Отделом по работе с обращениями граждан, вместе с перепиской направляются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации и отправки адресатам.

69. Все действия должностных лиц структурных подразделений Министерства по использованию АСУ (принятие документов из «почтового ящика» структурного подразделения Министерства, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также фамилии, имени, отчества лица, их производивших.

70. Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства ежедневно (при наличии ответов гражданину) формируют комплект исходящих ответов гражданину на отправку, создают в АСУ электронную форму реестра ответов гражданину (далее – реестр) путем считывания штрих – кодов с помощью ручного штрих – сканера или внося в АСУ номера исходящих РКК. Информация о дате формирования реестра в автоматическом режиме размещается в соответствующих полях РКК, и эта дата является датой ответа гражданину.

Ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства после формирования реестра проставляют в ответах гражданину исходящую дату, которая должна соответствовать дате реестра.

71. Перед передачей ответов гражданам на отправку ответственные за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства проверяют наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

72. Реестр распечатывается и прикладывается к сформированному комплекту ответов гражданам с последующей передачей в Отдел по работе с обращениями граждан.

73. Должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан принимает сформированный комплект ответов гражданам, проверяет их соответствие реестру с помощью ручного штрих – сканера или внося в АСУ номера исходящих РКК. При проверке дата принятия реестра (закрытия возможности редактирования в АСУ) проставляется автоматически в соответствующие поля каждой РКК, входящей в состав реестра.

Дата поступления в Отдел по работе с обращениями граждан ответов гражданам является датой окончательного исполнения обращения.

74. В случае отсутствия указанного в реестре ответа гражданину в представленных на отправку ответах гражданам, должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан уведомляет о данном факте структурное

подразделение Министерства, из которого поступил данный комплект ответов.

75. Должностное лицо Отдела по работе с обращениями граждан передает комплект ответов гражданам в группу сканирования, работники которой выполняют потоковое сканирование документов, в момент считывания штрих – кода происходит прикрепление образа документа к соответствующей РКК.

#### **V. Порядок направления ответа на обращение**

76. После прикрепления образов документов к соответствующей РКК и возврата ответов гражданам из группы сканирования в Отделе по работе с обращениями граждан его должностными лицами производится их сортировка для:

передачи в общий отдел Департамента управления делами Министерства для отправки адресатам;

отправки ответов гражданам по электронной почте в случаях, когда в обращении гражданином указан электронный адрес для направления ему ответа в электронной форме. Отправка производится должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан ежедневно, централизованно и в автоматическом режиме с использованием в АСУ почтового ящика Министерства [poreply@rosmintrud.ru](mailto:poreply@rosmintrud.ru). Одновременно с отправкой электронного образа ответа в АСУ формируется уведомление, в котором содержится дата и вид отправки.

77. Отправка ответов на обращения граждан в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан через фельдъегерскую связь.

#### **VI. Порядок завершения работы с обращением**

78. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья 10 Закона).

79. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя делается надпись «В дело», ставится личная подпись соответствующего руководителя

(заместителя руководителя) структурного подразделения Министерства и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа гражданину формируются в дела в структурном подразделении – ответственном исполнителе, структурном подразделении – соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);  
систематический (по входящим регистрационным номерам).

80. Обращения без принятого руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя, структурного подразделения – соисполнителя решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

81. Подлинники обращений, взятых на контроль Отделом по работе с обращениями граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

82. Подлинники обращений, поступивших в Министерство на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

## **VII. Организация личного приема граждан**

83. Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства. Для этого они оборудуются:

системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;  
средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

доступными местами общественного пользования (туалетами);

пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

доступными местами хранения верхней одежды граждан.

84. Вход в здание, в котором располагается Общественная приемная Министерства, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Общественная приемная Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации».

85. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Министерства требований к служебному поведению,

а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Министерстве, помещение Общественной приемной Министерства оснащается специальными техническими средствами.

86. Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

87. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

88. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

89. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

90. В помещении для личного приема граждан организуется пост охраны.

91. Министром, как членом Правительства Российской Федерации, проводится личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

92. Личный прием граждан руководством Министерства, руководителями структурных подразделений Министерства по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром, и проводится в Общественной приемной Министерства.

93. Руководством Министерства осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Министерства.

94. Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, материалов необходимых для приема (краткая справка по обращению на имя заместителя Министра с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения

вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

95. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Министерства осуществляют должностные лица этих соответствующих структурных подразделений Министерства путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к личному приему граждан, в Отдел по работе с обращениями граждан не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

### **VIII. Проведение личного приема**

96. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

97. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан с использованием автоматизированной базы данных «Прием граждан».

98. Должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в Общественной приемной Министерства (далее – работники Общественной приемной Министерства), вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов гражданина.

99. При проведении личного приема граждан работники Общественной приемной Министерства вправе привлекать должностных лиц структурных подразделений Министерства.

100. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

101. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

102. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

103. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов (пункт 6 статьи 13 Закона), о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

### **IX. Анализ обращений**

104. Руководители структурных подразделений Министерства обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Министерства.

105. Руководители структурных подразделений Министерства на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

106. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Министерства направляется в Отдел по работе с обращениями граждан аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 104 – 105 Инструкции.

107. По итогам календарного года Министерство запрашивает у руководителей (заместителей руководителей) Федеральной службы по труду и занятости (Роструд), Фонда социального страхования Российской Федерации, Пенсионного фонда Российской Федерации информацию с обобщенными результатами анализа обращений, поступивших в их адрес.

108. Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад Министру.

### **X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

109. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

110. Контроль за исполнением обращений включает:



- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

111. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

112. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

113. В ходе осуществления такого контроля должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан, имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить соответствующим руководителям предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

114. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, и на их РКК Отделом по работе с обращениями граждан проставляется штамп «Контроль. Срок до \_\_\_\_».

115. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек.

116. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

117. Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение с контролем исполнения.

118. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

119. Руководство структурных подразделений Министерства должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

120. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.